

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. LOTTE
SHOPPING INDONESIA PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH

YUSMANITA

NIM : 10971008142



**PROGRAM S.1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2013**

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. LOTTE
SHOPPING INDONESIA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

YUSMANITA
NIM : 10971008142



**PROGRAM S.1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2013**

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. LOTTE SHOPPING INDONESIA PEKANBARU

OLEH : YUSMANITA

Penelitian ini dilakukan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner, sampel dalam penelitian ini berjumlah 32 orang dengan menggunakan metode sensus dimana semua populasi dijadikan sampel. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan metode regresi linier berganda dan di olah dengan menggunakan program SPSS V 17.

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh secara simultan bahwa kinerja karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru dipengaruhi oleh motivasi dan kepuasan kerja ini dibuktikan dengan nilai F hitung $17,565 >$ nilai F tabel $3,328$ dengan $\text{Sig. } (0,000) < 0,05$. Sedangkan secara parsial motivasi mempengaruhi kinerja karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru ini dibuktikan dengan nilai t hitung $2,442 >$ nilai t tabel $2,045$ dan kepuasan kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru ini dibuktikan dengan nilai t hitung $2,537 >$ nilai t tabel $2,045$.

Nilai Koefisien Korelasi (R) $0,740$ berarti hubungan keeratan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen kuat karena $R > 0,5$. Nilai adjusted R Square sebesar $0,517$ artinya $51,7 \%$ kinerja karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru dipengaruhi oleh motivasi dan kepuasan kerja, Sedangkan sisanya sebesar $48,3 \%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Keyword : *motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.*

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Motivasi	10
2.1.1 Pengertian Motivasi	10
2.1.2 Teori Motivasi.....	11
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi	19
2.2 Kepuasan Kerja	22
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	22
2.2.2 Teori Kepuasan Kerja	24
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja....	26
2.3 Kinerja.....	30
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	30
2.3.2 Pengukuran Kinerja Karyawan	32
2.3.3 Faktor - faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	34
2.4 Hubungan antar Variabel	36
2.4.1 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja.....	36
2.4.2 Hubungan kepuasan kerja Terhadap Kinerja	37
2.5 Penelitian Terdahulu	37
2.6 Kerangka Pemikiran.....	38
2.7 Hipotesis.....	39
2.8 Variabel Penelitian	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Uji Kualitas Data.....	42
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.8 Pengujian Hipotesis.....	47

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan.....	51
4.2 Motto/Slogan Perusahaan	53
4.3 Struktur Organisasi Perusahaan	53

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Demografi Responden.....	58
5.2 Deskripsi Variabel.....	60
5.3 Uji Kualitas Data.....	66
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	68
5.5 Hasil Penelitian	71
5.6 Uji Hipotesis	73
5.7 Pembahasan.....	76

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

KATA PENGANTAR



AssalamualaikumWr, Wb

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada allah subhanahuwata'ala karena dengan keridhaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru”

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari segi ilmiah, isi, bahasa maupun konsep penyusunan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini sehingga memperoleh manfaat.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak pihak yang berperan memberi bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ayahanda Jamaludin dan Ibunda Elinda tercinta yang telah senantiasa mendo'akan, memberikan limpahan kasih sayang, bimbingan, motivasi, perhatian, dan kepercayaan.
2. Bapak Prof . Dr. M. Nazir, MA, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Mahendra Romus, Sp.M.Ec. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mulia Sosiady SE.MM. Ak selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

5. Ibu Sawitri Triandani SE,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pengarahan, bimbingan dan pemecahan masalah kepada penulis dalam penyusunan Proposal.
6. Ibu Dr. Mahyarni SE.MM dan Sawitri Triandani SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pengarahan, bimbingan dan pemecahan masalah kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen serta karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah sabar dalam memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Pimpinan dan Staf karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis memperoleh data serta informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini
9. Adinda tercinta Erfan Rhomalis, Dina Ramayana dan seluruh keluarga besar penulis mengucapkan terimakasih untuk do'a, perhatian dan dukungannya baik secara moril maupun materil.
10. Sahabat terbaik wilsih Rhamadani, Yulisa Muharmiza, Rini Sapriati, Erma Damayanti, Siarvi, Nurhasana, Hermi Dara Ayu, Fatmawati, Dewi Novita, Musliady, Agus Salim dan Henra pilo terima kasih atas motivasi, bantuan, dukungan serta do'a dari kalian sehingga memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas dukungan, bantuan, dan do'a yang telah diberikan semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT dan skripsi ini berguna dan bermanfaat.

Pekanbaru, Oktober 2013
Penulis

YUSMANITA
NIM : 10971008142

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi mempunyai dampak dalam dunia usaha. Globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengoptimalkan dan mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi perusahaan. Di kota Pekanbaru banyak perusahaan yang bergerak di bidang *Wholesale* (perkulaan/ grosir) yang bersaing secara ketat. PT Lotte Shopping Indonesia pekanbaru adalah perusahaan dengan konsep penjualan dalam volume besar, efisiensi, harga dan biaya rendah, *cash & carry* serta melakukan penjualan ke *customer* yang sudah menjadi anggota. Sasaran utamanya yaitu hotel, restoran, katering, pedagang pengencer (*retail*) dan *service* (seperti rumah sakit dan kantor).

PT. Lotte Shopping Indonesia pekanbaru sebagai perusahaan *Wholesale* yang terus berkembang dan mempunyai tujuan jangka panjang menjadi Perusahaan

Retail nomor satu Seasia, untuk itu harus didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas demi tercapainya tujuan perusahaan. sisi lain perusahaan harus menjalankan fungsi sosial secara internal dan eksternal untuk menjamin kesejahteraan para anggotanya juga berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif selalu bersemangat dan loyal.

Karyawan merupakan asset utama organisasi dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi. Demi tercapainya tujuan organisasi, karyawan memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin. Melihat pentingnya karyawan dalam organisasi, maka karyawan diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga tujuan organisasi tercapai. Dengan motivasi kerja yang tinggi dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing - masing, maka karyawan akan bekerja lebih giat didalam melaksanakan pekerjaannya. Sebaliknya dengan motivasi kerja yang rendah karyawan tidak mempunyai semangat bekerja, mudah menyerah, dan kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dalam upaya menciptakan kinerja karyawan yang optimal pada PT. Lotte Shopping Indonesia pekanbaru masih terdapat banyak kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana Banyak fenomena-

fenomena yang ditemui terkait dengan rendahnya motivasi karyawan antara lain adalah kurangnya inisiatif kerja karyawan dalam melaksanakan tugas, seperti bekerja dengan penuh ketekunan jika hanya diawasi oleh pimpinan, sebagian karyawan dalam bekerja masih menggunakan cara-cara kerja lama dan tidak adanya keinginan karyawan untuk melakukan sistem kerja yang baru.

Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif, Selain faktor motivasi kerja, kepuasan kerja karyawan juga tidak kalah pentingnya didalam meningkatkan kinerja karyawan, Kepuasan kerja karyawan pada dasarnya sangat individualis dan merupakan hal yang sangat tergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Ketidak puasan karyawan dapat terjadi apabila pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan apa yang di peroleh dari perusahaan. Ketidak puasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan. Misalnya adanya aksi mogok kerja, kemangkiran karyawan meningkat, turunnya kinerja karyawan, dan lain-lain, yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja perusahaan itu sendiri. Maka para pimpinan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan para karyawan dan mengetahui keinginan-keinginan apa yang membuat karyawan puas dan meningkatkan kinerjanya, termasuk apa dan berapa bonus yang akan mereka terima jika target atau tujuan kerjanya tercapai. Sehingga para karyawan tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatasnya dikerjakan.

Kepuasan dan ketidak puasan yang dirasakan oleh karyawan dapat dilihat dari banyaknya jumlah karyawan yang keluar dan masuk yang terjadi di perusahaan tersebut. Semakin tinggi jumlah karyawan yang keluar diperusahaan, maka tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja rendah, karena karyawan merasa

tidak cocok bekerja di perusahaan. Tingginya jumlah karyawan yang keluar yang diperusahaan juga dapat disebabkan oleh kebijakan perusahaan untuk mengurangi jumlah karyawan sehingga dapat terjadi efisiensi dalam proses produk.

Untuk mengetahui perkembangan jumlah karyawan PT Lotte Shopping Indonesia pekanbaru dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel I.1 : Perkembangan Jumlah Karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia pekanbaru

No	Tahun	Jumlah Karyawan			Total
		Permanen	Kontrak	<i>Outsourcing</i>	
1	2008	22	14	51	97
2	2009	21	12	61	94
3	2010	18	13	70	101
4	2011	22	14	55	91
5	2012	22	16	49	87

Sumber: PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru, 2012

Dari tabel I.1 dapat dilihat total karyawan dari tahun ketahun terus ada perubahan, jumlah karyawan *outsourcing* lebih banyak dibandingkan karyawan permanen dan karyawan kontrak, karyawan permanen tahun 2008 adalah sebanyak 22 orang, karyawan kontrak 14 orang dan *outsourcing* 51 orang, dan pada tahun 2012 karyawan permanen 22 orang, karyawan permanen menjadi 16 orang dan karyawan *outsourcing* menjadi 49 orang.

Tabel dibawah ini adalah perkembangan jumlah Karyawan permanen yang keluar dan karyawan masuk pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

Tabel I.2 : Jumlah Karyawan Permanen yang Keluar dan Karyawan Masuk PT. Lotte Shopping Indonesia pekanbaru

No	Tahun	karyawan Keluar (Orang)	Karyawan Masuk (Orang)	Total Karyawan (Orang)
1.	2008	6	10	22
2.	2009	8	7	21
3.	2010	10	7	18
4.	2011	7	9	22
5.	2012	9	8	22

Sumber: PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru, 2012

Dari Tabel I.2 dapat dilihat pada tahun 2008 jumlah karyawan permanen yang keluar 6 orang dan karyawan masuk 10 orang sehingga total karyawan menjadi 22 orang, Pada tahun 2009 terjadi peningkatan jumlah karyawan yang keluar sebanyak 8 orang sedangkan karyawan masuk 7 orang karyawan menjadi 21 orang, pada tahun 2010 karyawan keluar 10 orang, karyawan masuk 7 orang sehingga total karyawan 18 orang, tahun 2011 karyawan keluar 7 orang, karyawan masuk 9 orang dan total karyawan meningkat menjadi 22 orang, tahun 2012 karyawan keluar 9 orang, karyawan masuk 8 orang sehingga karyawan menjadi 22 orang. Dan di bawah ini perkembangan jumlah karyawan kontrak PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru

Tabel I.3 : Jumlah Karyawan Kontrak yang Keluar dan Karyawan Masuk PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru

No	Tahun	Karyawan Keluar (Orang)	Karyawan Masuk (Orang)	Total Karyawan (Orang)
1.	2008	14	12	14
2.	2009	16	14	12
3.	2010	16	17	13
4.	2011	12	13	14
5.	2012	13	15	16

Sumber: PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru, 2012

Dari Tabel I.3 dapat dilihat pada tahun 2008 jumlah karyawan kontrak yang keluar 14 orang dan karyawan masuk 12 orang sehingga total karyawan menjadi 14 orang, Pada tahun 2009 terjadi peningkatan jumlah karyawan yang keluar sebanyak 16 orang sedangkan karyawan masuk 14 orang, karyawan menjadi 12 orang, pada tahun 2010 karyawan keluar 16 orang, karyawan masuk 17 orang sehingga total karyawan 13 orang, tahun 2011 karyawan keluar 12 orang, karyawan masuk 13 orang dan total karyawan menjadi 14 orang, tahun 2012 karyawan keluar 13 orang, karyawan masuk 15 orang sehingga karyawan menjadi 22 orang.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan banyaknya karyawan kontrak keluar disebabkan banyaknya karyawan permanen yang keluar dari perusahaan, sehingga untuk mengisi kekosongan karyawan pemanen diambil dari karyawan kontrak dengan syarat karyawan kontrak sudah berpengalaman di PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru karyawan kontrak banyak yang keluar selain mengisi kekosongan karyawan permanen, juga di sebabkan oleh faktor lain. Untuk menjadi karyawan permanen pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru harus berpengalaman selama 2 tahun di PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru tetapi karyawan *Outsourcing* banyak yang keluar dari perusahaan, Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel I.4 Jumlah Karyawan *Outsourcing* yang Keluar dan Karyawan Masuk PT. Lotte Shopping indonesia Pekanbaru

No	Tahun	Karyawan Keluar (Orang)	Karyawan Masuk (Orang)	Total Karyawan (Orang)
1	2008	31	23	51
2	2009	36	46	61
3	2010	45	54	70
4	2011	30	15	55
5	2012	31	25	49

Sumber: PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru, 2012

Dari tabel I.4 dapat dilihat jumlah karyawan *outsourcing* keluar pada tahun 2008 sebanyak 31 orang karyawan masuk 23 orang sehingga total karyawan menjadi 51 orang, pada tahun 2009 jumlah karyawan keluar sebanyak 36 orang, karyawan masuk 46 orang selanjutnya pada tahun 2010 karyawan keluar naik menjadi 45 orang, karyawan masuk 54 orang sehingga total karyawan menjadi 70 orang, pada tahun 2011 karyawan keluar 30 orang, karyawan masuk 15 orang sehingga total karyawan 55 orang dan pada tahun 2012 karyawan keluar 31 orang, karyawan masuk 25 orang dan total karyawan 49 orang. dan dapat disimpulkan jumlah karyawan *outsourcing* yang keluar bisa di imbangi oleh

karyawan masuk. Dari ketiga tabel diatas dapat dilihat banyak karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru yang keluar dan yang masuk dapat disebabkan karena karyawan kurang termotivasi dan kurang puas dengan pekerjaan yang dilakukan, karyawan yang keluar dapat juga disebabkan karena perusahaan ingin melakukan efisiensi biaya, yaitu dengan mengurangi jumlah karyawan sehingga pekerjaan menjadi lebih ramping.

Berdasarkan pada uraian tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul: **“Analisis Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini masalah dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan

2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan perencanaan strategi dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

1.4 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi enam (VI) bab, yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang mana dalam bab ini berisi latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Sesuai dengan judul yang tertera, pada Bab II ini akan diuraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk hipotesis yang akan diajukan. Sebagai acuan akan diuraikan pula penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yang memiliki keterkaitan dengan hipotesis yang akan diajukan. Dalam bab ini pula akan dijabarkan tentang kerangka pemikiran dan hipotesis dari permasalahan yang ada pada Bab I.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknis pengolan data, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktifitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini memuat hasil dari penelitian berupa identitas responden, analisis pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup, yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil peneliti serta saran-saran yang diperlukan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Motivasi

2.1.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, keinginan, sebab, atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Motivasi dalam manajemen ditunjukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Motivasi adalah proses yang dimulai dengan defisiensi fisiologis atau psikologis yang mengerakan perilaku atau dorongan yang ditujukan untuk tujuan atau insentif (**Luthans, 2006 : 270**).

Motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana usaha dan kemauan keras seseorang diarahkan kepada pencapaian hasil-hasil atau tujuan tertentu (**Sopiah, 2008 : 170**), Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuannya (**Rivai, 2006 : 455**), Pendapat lain mengemukakan Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan (**Wibowo, 2010 : 379**).

Maslow (1984) menyatakan keberhasilan kerja seseorang dipengaruhi oleh motivasi yang ada didiri seseorang. Motivasi adalah konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam karyawan yang memulai dan mengarahkan perilaku.

Menurut Robbins seperti dikutip Rivai (2004 : 457) mendefinisikan motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan-tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. Dan Robbins menyimpulkan sebagai berikut :

- a. Suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu.
- b. Suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan perusahaan agar mau bekerja berhasil, sehingga keinginan karyawan dan tujuan perusahaan sekaligus tercapai.
- c. Sebagai insiasi dan pengarahan tingkah laku
- d. Sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri.
- e. Sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Pengertian lain mengenai motivasi diungkapkan Siagian (2004 : 138) yang dimaksud dengan motivasi adalah daya pendorong mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengarahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang

menjadi tanggung jawab dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Hasibuan (2010 : 99) Ada 2 (dua) jenis motivasi yang sering dilakukan oleh manajemen suatu perusahaan yaitu :

1. Motivasi Positif

Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka berprestasi baik. Dengan memotivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

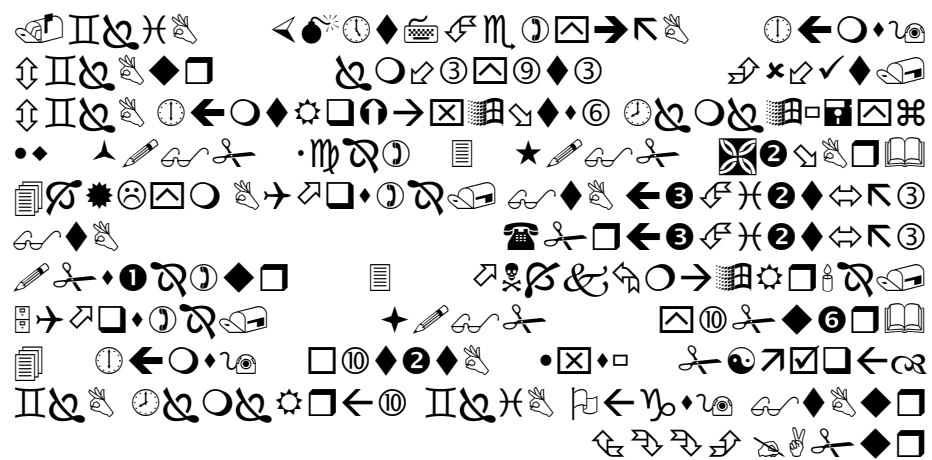
2. Motivasi negatif

Manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah).

Dalam prakteknya kedua motivasi tersebut sering digunakan oleh manajer suatu perusahaan. Penggunaanya harus tepat dan seimbang agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan. Motivasi positif efektif untuk merangsang gairah kerja karyawan untuk jangka panjang sedangkan motivasi negatif untuk merangsang gairah kerja karyawan untuk jangka pendek.

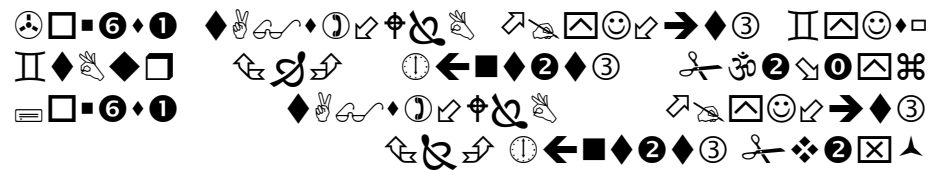
Motivasi sangat penting bagi suatu perusahaan karena dengan adanya motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja dengan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Islam sangat menganjurkan umatnya senantiasa berusaha dan berikhtiar dalam

mengisi kehidupannya selain bersyukur dan beribada sesuai dengan yang diperintahkan melalui firman Allah dan sunnah Rasul, islam sangat mengharapkan agar penganutNYA mampu meraih kemakmuran dan kesejahteraan kehidupan. Hal ini hanya dapat diraih melalui kerja keras untuk mencapai prestasi dalam bekerja dan mempunyai motivasi kerja yang baik, sebagai mana firman Allah dalam surat Ar - Rad: ayat 11.



Artinya: Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

Berdasarkan kutipan ayat diatas jelaslah bahwa Allah telah menjanjikan rahmat dan karunianya yang berlimpah bagi sekalian umat-Nya yang berusaha untuk mencapai kesejahteraan dalam menjalani kehidupan, selanjutnya allah akan membalas apa yang akan kita kerjakan, sesuai dengan firman-Nya dalam surat Al-Zalzalah ayat 7 dan 8.



Artinya: Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula.

2.1.2 Teori Motivasi

Teori-teori motivasi yang akan dikemukakan berikut ini merupakan hal penting, karena teori motivasi ini dapat memudahkan bagi manajemen perusahaan untuk dapat menggerakkan, mendorong dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada para karyawan. Berikut teori motivasi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Teori ini dikembangkan oleh Maslow pada tahun 1954, kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara satu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila pegawai kebutuhannya tidak terpenuhi maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi maka pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasannya. Kebutuhan merupakan fundamen yang mendasari perilaku pegawai. Karena tidak mungkin memahami perilaku tanpa mengerti kebutuhannya.

Maslow dalam (Mangkunegara, 2005 : 94-95) mengemukakan bahwa hierarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut :

a. Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*)

Kebutuhan untuk mempertahankan hidup, yang termasuk dalam kebutuhan ini adalah kebutuhan akan makan, minum, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan fisik ini merangsang seseorang berperilaku dan bekerja dengan giat.

b. Kebutuhan rasa aman (*Safety needs*)

Yaitu kebutuhan akan perlindungan diri dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup.

c. Kebutuhan untuk rasa memiliki sosial dan kasih sayang (*social needs*)

Yaitu kebutuhan Sosial dibutuhkan karena merupakan alat untuk berinteraksi sosial, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya. Pada dasarnya manusia normal tidak akan mau hidup menyendiri seorang diri di tempat terpencil, ia selalu membutuhkan hidup berkelompok.

d. Kebutuhan akan harga diri.

Yaitu kebutuhan manusia untuk dihormati, dihargai diakui keberadaannya dan penghargaan dari orang lain.

e. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri (*self actualization*)

Yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, skill dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide, gagasan keahlian dan potensi dirinya seraca maksimal.

2. Teori Kebutuhan McClelland

Mc Clelland mengemukakan adanya tiga macam kebutuhan manusia, yaitu sebagai berikut (**Mangkunegara, 2005 : 97**)

1. *Need for Achivement*, yaitu kebutuhan untuk berprestasi yang merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk pemecahan masalah.
2. *Need for Affiliation*, yaitu kebutuhan untuk berafiliasi yang merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, tidak mau melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.
3. *Need for Power*, yaitu kebutuhan untuk kekuasaan yang merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai otoritas untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain.

3. Teori X dan Y

McGregor mengajukan dua pandangan yang berbeda tentang manusia negatif dengan tanda lebel X dan positif dengan lebel Y. Setelah melakukan penyelidikan tentang perjanjian seorang manejer dan karyawan, McGregor merumuskan asumsi-asumsi dan perilaku manusia dalam organisasi sebagai berikut (**Rivai, 2004 : 460**)

Teori X (negatif) merumuskan asumsi seperti :

- a. Karyawan sebenarnya tidak suka bekerja dan jika ada kesempatan dia akan menghindari atau bermalas-malasan dalam bekerja.
- b. Karyawan tidak suka atau tidak menyukai pekerjaannya, mereka harus di atur bahkan dikontrol bahkan ditakuti untuk menerima sanksi hukum jika tidak bekerja dengan bersungguh-sungguh.
- c. Karyawan akan menghindari tanggung jawabnya dan mencari tujuan formal sebisa mungkin.
- d. Kebanyakan karyawan menempatkan keamanan diatas faktor lainnya yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan akan menggambarkan dengan sedikit ambisi.

Teori Y (Positif) memiliki asumsi sebagai berikut :

- a. Karyawan dapat memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang wajar, lumrah dan alamiah baik teman bermain atau istirahat, dalam artian berdiskusi atau sekedar temen bicara.
- b. Manusia akan melatih tujuan pribadi dan pengontrolan diri sendiri jika mereka melakukan komitmen yang sangat objektif.
- c. Kemampuan untuk melakukan keputusan yang cerdas dan inovatif adalah secara meluas diberbagai kalangan tidak hanya dari kalangan *top management* atau dewan direksi.

Teori McGregor ini lebih memihak kepada aumsi-asumsi Y atau *positive side* dari prilaku sumber daya manusia didalam organisasi. Boleh jadi, ide-ide partisipasi dalam mengambil

keputusan dan tanggung jawab atau grup relasi sebagai pendekatan untuk memotivasi karyawan dalam kepuasan kerjanya.

4. Teori ERG

Teori ini menyebutkan ada tiga katagori kebutuhan individu yaitu, Eksistensi (*Existence needs*), Keterhubungan (*Relatedness needs*), dan Pertumbuhan (*Growth needs*), karna itu disebut teori ERG yang diuraikan sebagai berikut :

a. Eksistensi (*Existence needs*)

Kebutuhan ini berhubungan dengan fisik dari eksistensi pegawai seperti makan, minum, pakaian, bernafas, gaji, keamanan kondisi kerja.

b. Keterhubungan (*Relatedness needs*)

Kebutuhan interpersonal, yaitu kepuasan dalam berinteraksi dalam lingkungan kerja.

c. Pertumbuhan (*Growth needs*)

Kebutuhan untuk mengembangkan dan meningkatkan pribadi, hal ini berhubungan dengan kemampuan dan kecakapan pegawai.

5. Teori Motivasi Klasik

Frederik Winslow Taylor mengemukakan teori motivasi klasik atau teori motivasi kebutuhan tunggal. Teori ini berpendapat bahwa manusia mau bekerja giat untuk dapat memenuhi kebutuhan

fisik/biologisnya, berbentuk uang/barang, dari hasil pekerjaannya. Konsep dasar teori ini adalah orang akan bekerja giat, bilamana dia mendapat imbalan materi yang mempunyai kaftan dengan tugas-tugasnya.

6. Teori Motivasi Claude S. George

Teori ini mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan berhubungan dengan tempat dan suasana dilingkungan dia bekerja, yaitu:

1. Upah yang adil dan layak
2. Kesempatan untuk maju/promosi
3. Pengakuan sebagai individu
4. Keamanan kerja
5. Tempat kerja yang baik
6. Penerimaan oleh kelompok
7. Perlakuan yang wajar
8. Pengakuan atas prestasi

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Memberikan motivasi kepada pegawai oleh pimpinannya merupakan proses kegiatan pemberian motivasi kerja, sehingga pegawai tersebut berkemampuan untuk pelaksanaan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab adalah kewajiban bawahan untuk melaksanakan tugas sebaik mungkin yang diberikan oleh atasan.

Menurut Siagian (2001 : 155) faktor ini datang dari dalam diri karyawan yang menjadi pendorong seseorang untuk berprestasi dan

lebih bersemangat dalam bekerja sehingga kinerjanya lebih baik dan pekerjaannya berkualitas adapun faktor-faktor tersebut adalah :

1. Tangung jawab

Tanggung jawab akan mampu memberikan motivasi kepada karyawan untuk turut serta dalam pencapaian perusahaan. Dengan pemberian tanggung jawab atas tugasnya, maka karyawan akan merasa tertantang dan terpacu untuk dapat melaksanakan tugasnya dan akan merasa senang jika hasil kerjanya sesuai dengan apa yang diminta dan diharapkan oleh atasannya.

2. Pencapaian Prestasi

Pencapaian prestasi merupakan hal yang diharapkan baik oleh karyawan maupun organisasi. Jika seorang karyawan memiliki kemampuan yang lebih dari harapan organisasi maka perusahaan atau organisasi harus memberikan sesuatu pencapaian prestasi tersebut, misalnya dalam bentuk promosi.

3. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan yang sifatnya rutinitas dan sangat teknis tidak lagi menuntut adanya kreativitas, imajinasi, inovasi dalam pelaksanaannya. Hal ini merupakan salah satu sumber kejenuhan dan kebosanan, kondisi ini akan menimbulkan kelelahan tersendiri bagi karyawan akibatnya karyawan tidak memiliki semangat dan motivasi dalam bekerja.

4. Pengakuan atas prestasi

Setiap individu memiliki keinginan untuk dihargai, bekerja bagi karyawan saat ini lebih dari sekedar mendapat gaji. Mereka ingin diperlakukan dan dihargai sebagai manusia dan kadang hal ini sering belum disadari oleh para manajer, penghargaan yang diperlukan akan memberikan tenaga dan motivasi baru bagi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

5. Perkembangan karir

Perkembangan karir adalah peningkatan-peningkatan pribadi yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu rencana karir, semakin besar kesempatan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas perkembangan karir maka semakin besar motivasi karyawan bersagkutan untuk bekerja dengan baik.

Sementara itu faktor pendorong yang datang dari luar diri karyawan itu sendiri adalah berupa faktor :

1. Kebijakan
2. Administrasi perusahaan
3. Pengawasan
4. Hubungan interpersonal
5. Kondisi kerja
6. Kompensasi
7. Status
8. Rasa aman

Seberapa banyak orang menikmati prestasi tergantung pada pengakuannya. Pada gilirannya kemampuan untuk mencapai terletak pada pekerjaan yang menyenangkan, semakin banyak individual yang merasakan kepuasan atas kemajuan, Sebagai motivator adalah :

1. Prestasi
2. Pengakuan
3. Minat pada pekerjaan
4. Tanggung jawab
5. Kemajuan

Faktor-faktor diatas merupakan kebutuhan utama, oleh karena itu jika dapat terpenuhi akan dapat menjadi pendorong yang kuat bagi seseorang untuk bekerja lebih baik dan optimal (Wibowo, 2010 : 381).

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian produktivitas karyawan akan meningkat secara optimal. Kepuasan (*job satisfaction*) merujuk pada sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya jika seseorang yang tidak

puas dengan pekerjaan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari pada karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk didalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis (**Waluyo, 2009 : 180**).

Kepuasan kerja merupakan sebuah kondisi akhir (*end stated*) yang timbul karena tercapainya tujuan tertentu sebagaimana yang diharapkan sebelumnya (**Winardi, 2001 : 137**).

Menurut Sopiah (**2008 : 170**) kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja, tanggapan emosional bisa berupa perasaan puas (positif) atau tidak puas (negatif). Bila secara emosional puas berarti kepuasan kerja tercapai dan sebaliknya bila tidak maka berarti karyawan tidak puas, kepuasan kerja dirasakan karyawan setelah karyawan tersebut membandingkan antara apa yang dia harapkan akan dia peroleh dari hasil kerjanya dengan apa yang sebenarnya dia peroleh dari hasil kerjanya.

Kepuasan Kerja merupakan sejauhmana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya (**Marihot, 2002 : 285**), Kepuasan kerja adalah sesuatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (**Mangkunegara, 2004 : 243**).

Locke dalam Luthans (2006 : 243) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Kepuasan kerja adalah perasaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian kerja seseorang atau pengalaman kerja. Terdapat tiga dimensi penting dalam kepuasan kerja yaitu :

1. Kepuasan adalah respon emosional dari situasi kerja.
2. Kepuasan kerja adalah seberapa hasil yang didapatkan atau apakah hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan
3. Kepuasan kerja menggambarkan pula perilaku

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu respon yang menggambarkan perasaan dari individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah kombinasi dari kepuasan kognitif dan efektif individu dalam perusahaan. Kepuasan afektif didapatkan dari seluruh penilaian emosional yang positif dari pekerjaan karyawan. Kepuasan afektif ini difokuskan pada suasana hati mereka saat bekerja. Perasaan positif atau suasana hati yang positif

mengindikasikan kepuasan kerja. Sedangkan kepuasan kerja kognitif adalah kepuasan yang didapatkan dari penilaian logis dan rasional.

2.2.2 Teori Kepuasan Kerja

Ada beberapa teori yang berhubungan dengan kepuasan kerja yaitu teori ketidak sesuaian (*Discrepancy theory*), teori keadilan (*Equity theory*) dan teori dua faktor (*Two faktor theory*). Untuk lebih lengkapnya ketiga teori ini dapat dijelaskan sebagai berikut (**Rivai, 2004 : 475**) :

1. Teori Ketidak Sesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasan diperoleh melebihi yang diinginkan, maka orang akan lebih menjadi lebih puas lagi, kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori Keadilan (*Equity theory*)

Menurut teori ini orang akan merasa puas atau tidak tergantung pada ada atau tidaknya keadilan dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Komponen utama dalam teori ini adalah input, hasil, keadilan dan ketidak adilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh pekerjaannya seperti gaji/upah,

keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi

3. Teori Dua Faktor (*Two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidak puasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu :

a. *Satissfies* atau Motivator

Satissfies adalah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari : pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi.

b. *Dissatisfies (hygiene factors)*

Dissatisfies adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidak puasan yang terdiri dari : gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. Jika karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan betah bekerja pada organisasi tersebut. Dengan mengerti output yang dihasilkan, maka perlu kita ketahui penyebab yang bisa mempengaruhi kepuasan tersebut. Ada lima faktor penentu kepuasan kerja yang

disebut dengan *Job Descriptive Index* (JDI) (Luthans, 2006 : 243)

yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab.

2. Gaji

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.

3. Kesempatan promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

4. Pengawasan

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

5. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

Studi yang sangat komprehensif tentang kepuasan dari pekerjaan yang dikenal sebagai *The cornell studies of job statisfaction* mengungkapkan bahwa kepuasan dari pekerjaan terdiri dari 5 (lima) macam aspek yang relatif indenvenden.

The cornell studies menunjukan bahwa kepuasan dari pekerjaan terdiri dari:

1. Pekerjaan itu sendiri
2. Pembayaran (upah-gaji)
3. Supervisi
4. Kesempatan untuk promosi
5. Cir-ciri atau sifat para rekan kerja

Faktor-faktor yang dikemukakan juga berubah artinya bagi individu tertentu maksudnya apa yang dianggap memuaskan hari ini, mungkin esok hari tidak lagi karena kebutuhan dan tujuan-tujuan individu berubah (**Winardi, 2004 : 365**).

Pendapat lain menurut Marihot (**2002 : 291**) ada beberapa aspek yang berdampak pada peningkatan kualitas kehidupan kerja yaitu :

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan rasa adil
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan kerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksaannya pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

4. Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah dalam pelaksanaan pekerjaan. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dalam hal mempengaruhi kepuasan kerja.
5. Promosi, yaitu kemungkinan dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak.
6. Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan psikologis.

Sedangkan pendapat Shopiah (2008 : 172) klasifikasi aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah: teman kerja, keamanan kerja, kondisi kerja, komunikasi, promosi, gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, tanggung jawab, pengakuan, prestasi kerja, dan kesempatan untuk berkembang.

Selanjutnya terdapat beberapa variabel yang menentukan kepuasan kerja (Robbins, 2006 : 38). Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberikan mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam batas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan.

2. Gajaran yang pantas

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan,

tingkat ketrampilan individu, dan standar komunikasi, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik.

4. Rekan pekerja yang mendukung

Orang-orang mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar kekepuasan kerja yang meningkat.

5. Kesesuaian kepribadian dan pekerjaan.

Kecocokan yang tinggi antara kepribadian seseorang akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari *job performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi dan tujuan Organisasi, Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan.

Kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. **(Armstrong dan Baron dalam Wibowo, 2010 : 7).**

Pendapat lain kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan kepadanya **(Mangkunegara, 2005 : 67).**

Dengan memandang organisasi sebagai sistem yang mempunyai tujuan, maka manajemen kinerja merupakan kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan tersebut dengan mengatur kerjasama secara harmonis dan terintegrasi pimpinan dan bawahannya. Manajemen kinerja diawali dengan perumusan dan penetapan tujuan yang hendak dicapai, tujuan organisasi dicapai melalui serangkaian kegiatan dengan menyerahkan semua sumber daya yang diperlukan untuk pencapaian tujuan tersebut **(Wibowo, 2007 : 9).** Sedangkan pendapat lain mengemukakan kinerja adalah *out come* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode tertentu **(Gomes, 2003 : 133).**

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu **(Wirawan, 2009 : 5).** pekerjaan adalah aktivitas menyelesaikan sesuatu atau membuat sesuatu yang hanya memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu, suatu pekerjaan atau profesi

mempunyai fungsi atau indikator yang dapat digunakan untuk mengukur hasil pekerjaan tersebut.

Handoko (2002 : 252) mengatakan bahwa hubungan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja adalah motivasi yang ada pada diri seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya, Kepuasan kerja yang diterima dan dirasakan oleh seseorang pegawai akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja karyawan sebagaimana didefinisi berikut, kepuasan kerja karyawan adalah terpenuhi atau tidaknya keinginan mereka terhadap pekerjaan (Timmreck, 2001).

2.3.2 Pengukuran Kinerja karyawan

Secara teoretikal berbagai metode dan teknik mempunyai sasaran yang sama, yaitu menilai prestasi kerja para karyawan secara obyektif untuk suatu kurun waktu tertentu dimasa lalu yang hasilnya bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan, seperti untuk kepentingan mutasi pegawai maupun bagi pegawai yang bersangkutan sendiri dalam rangka pengembangan karirnya. Untuk mencapai kedua sasaran tersebut maka digunakanlah berbagai metode pengukuran kinerja karyawan (Husnan, 2002: 122-127) yang ini dikenal dan digunakan adalah:

1. *Ranking*, adalah dengan cara membandingkan karyawan yang satu dengan karyawan yang lain untuk menentukan siapa yang lebih baik.
2. Perbandingan karyawan dengan karyawan, adalah suatu cara untuk memisahkan penilaian seseorang ke dalam berbagai faktor.
3. *Grading*, adalah suatu cara pengukuran kinerja karyawan dari tiap karyawan yang kemudian diperbandingkan dengan definisi masing-masing kategori untuk dimasukkan kedalam salah satu kategori yang telah ditentukan.
4. Skala grafis, adalah metode yang menilai baik tidaknya pekerjaan seorang karyawan berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting bagi pelaksanaan pekerjaan tersebut. Masing-masing faktor tersebut, seperti misalnya kualitas dan kuantitas kerja, keterampilan kerja, tanggung jawab kerja, kerja sama dan sebagainya.
5. *Checklists*, adalah metode penilaian yang bukan sebagai penilai karyawan tetapi hanya sekedar melaporkan tingkah laku karyawan.

Menurut Rachmawati (2008 : 127-132) ada beberapa metode yang dapat dipertimbangkan organisasi untuk melakukan evaluasi prestasi bagi karyawan adalah sebagai berikut :

1. *Rating Scale*, adalah metode didasarkan pada suatu skala dari sangat baik, baik, cukup, kurang baik dan jelek
2. *Checklist*, adalah suatu penilaian yang didasarkan pada suatu dideskripsikan terlebih dahulu, kemudian penilai memeriksa apakah karyawan sudah mengerjakannya.

3. *Critical Incident Technique*, adalah suatu penilaian yang didasarkan pada perilaku khusus yang dilakukan di tempat kerja, baik perilaku yang baik maupun perilaku yang tidak baik.
4. Skala Penilaian Berjangkarkan Perilaku, adalah metode yang dilakukan dengan membuat spesifikasi untuk kerja dalam elemen-elemen tertentu.
5. Pengamatan dan Tes untuk Kerja, adalah metode yang dilakukan melalui tes dilapangan.
6. Metode Perbandingan Kelompok, metode ini dilakukan dengan membandingkan seorang pegawai dengan rekan sekerjanya, yang dilakukan oleh atasan dengan beberapa teknik.
7. Penilaian Diri Sendiri, adalah penilaian karyawan untuk dirinya sendiri dengan harapan pegawai tersebut dapat mengidentifikasi aspek-aspek perilaku kerja yang perlu diperbaiki pada masa yang akan datang.
8. *Management By Objective*, adalah sebuah manajemen yang mengikut sertakan karyawan dalam proses pengambilan keputusan untuk menentukan tujuan-tujuan yang dicapai.
9. Penilaian Secara Psikologis, adalah proses penilaian yang dilakukan oleh para ahli psikologi untuk mengetahui potensi seseorang yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan seperti kemampuan intelektual, motivasi dan lain-lain yang bersifat psikologis.

10. *Assessment Center*, adalah metode yang dilakukan melalui serangkaian teknik penilaian dan dilakukan oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seorang dalam melakukan tanggung jawab yang lebih besar.

2.3.3 Faktor - faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Gomez (2003 : 142) dalam melakukan penelitian terhadap kinerja maka ada delapan dimensi yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain:

1. Kualitas kerja yaitu Kualitas ini akan dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan.
2. Kuantitas kerja yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
3. Kreatifitas yaitu gagasan-gagasan dan tindakan-tindakan yang muncul untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
4. Tanggung jawab yaitu dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian tugas
5. Kerjasama yaitu kesadaran untuk bekerja sama dengan orang lain.
6. Inisiatif yaitu ide-ide yang disampaikan sebagai program organisasi dimasa yang mendatang.
7. Pengetahuan Kerja yaitu seluas apa pengetahuan tentang pekerjaan dan keterampilannya
8. Kepribadian yaitu menyangkut kepribadian, kemampuan dan integritas pribadi.

Menurut Wirawan (2009:7) Kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor, faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Faktor lingkungan eksternal organisasi
 1. Kehidupan ekonomi
 2. Kehidupan politik
 3. Kehidupan sosial
 4. Budaya dan agama
 5. Kompetitor
- b. Faktor lingkungan internal organisasi.
 1. Visi, misi dan tujuan organisasi
 2. Kebijakan organisasi
 3. Kompensasi, modal, iklim dan budaya organisasi
 4. Teknologi dan strategi organisasi
- c. Faktor internal pegawai.
 1. Bakat dan sifat pribadi
 2. Kreativitas
 3. Pengalaman kerja
 4. Keadaan fisik dan keadaan psikologi
 5. Pengetahuan dan keterampilan.

2.4 Hubungan antar Variabel

2.4.1 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja

Motivasi seorang berawal dari kebutuhan, keinginan dan dorongan untuk bertindak demi tercapainya kebutuhan atau tujuan. Hal

ini menandakan seberapa kuat dorongan usaha, identitas dan kesediaannya untuk berkorban demi tercapainya tujuan. Dalam hal ini semakin kuat dorongan atau motivasi dan semangat akan semakin tinggi kinerjanya.

Pendapat lain mengatakan ada hubungan positif antara motivasi dan kinerja dengan pencapaian prestasi, artinya manajer yang mempunyai motivasi prestasi yang tinggi cenderung mempunyai kinerja tinggi sebaliknya mereka yang mempunyai kinerja rendah dimungkinkan karena motivasinya rendah (**Munandar, 2001 : 104**). Dalam penelitian motivasi ekstrinsik pada karyawan di Amerika Serikat memiliki dampak positif pada kinerja karyawan. (**Luthans, 2006 : 297**).

2.4.2 Hubungan kepuasan kerja Terhadap Kinerja

Kontroversi kepuasan-kinerja telah muncul sejak lama, meskipun banyak orang mengasumsikan hubungan yang positif, tidak demikian halnya sekitar 20 Tahun yang lalu, studi yang dinilai menurut meta-analisis mengindikasikan hubungan yang lemah (korelasi taksiran terdekat 0,17) antara kepuasan dan kinerja. Akan tetapi analisis konseptual, metodologi empiris, dan praktis mempertanyakan dan memperdebatkan hasil yang lemah tersebut. Meta-analisis yang lebih rumit dilakukan oleh Tim *Judge* dan rekannya pada 312 sampel dengan kombinasi N 54,417 menemukan korelasi

sebenarnya menjadi 0,30. Dengan demikian hasil analisis ini menunjukkan hubungan yang jauh lebih kuat antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan (**Luthans, 2006 : 246**).

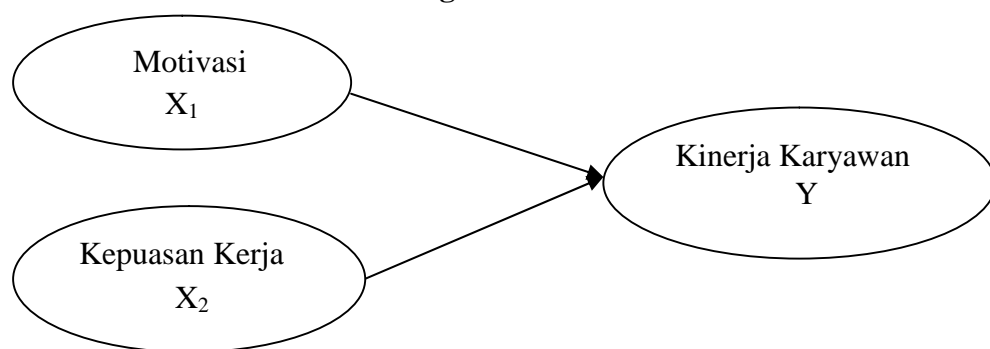
2.5 Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Deewar Mahesa (2010) yang berjudul Analisis Pekaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia (*Central Java*)) dan berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat pengaruh signifikan dari variabel motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja secara simultan, artinya jika motivasi dan kepuasan karyawan seorang karyawan secara bersamaan, maka kinerja karyawan juga akan meningkat, dan begitu juga sebaliknya.
- b. penelitian yang dilakukan oleh Herlina Susanti (2009) yang berjudul Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Batu Utama Perkasa Pekabaru. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan peningkatan kinerja karyawan akan meningkat seiring dengan peningkatan motivasi karyawan itu sendiri.
- c. Penelitian yang dilakukan Afriandi (2009) yang berjudul Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Rama Bakti Estate Kampar. Dan dapat disimpulkan terwujudnya kepuasan kerja karyawan dapat dirasakan sepenuhnya dengan ada rasa aman, kedamaian dalam diri karyawan terhadap tugas yang diembannya.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini berdasarkan pada hasil telaah teoritis seperti yang telah diuraikan diatas. Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini, maka dapat dilihat dalam gambar 2.1 berikut ini

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis



Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan (Wibowo, 2010 : 379), sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Luthans, 2006 : 243), Dan kinerja adalah *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode tertentu. (Gomes, 2003 :133).

Disini penulis mengambil delapan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, dimana menurut penulis ini merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan setelah bekerja pada sebuah perusahaan.

2.7 Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

H₁ = Diduga ada pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT.

Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

H₂ = Diduga Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada

PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

2.8 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian yaitu suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Adapun definisi operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Motivasi (X ₁)	Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan (Wibowo, 2010 : 379).	a. Prestasi b. Pengakuan c. Minat pada pekerjaan d. Kemajuan e. Tanggung jawab	Ordinal
2.	Kepuasan kerja (X ₂)	kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Luthans, 2006 : 243)	a. Pekerjaan itu sendiri b. gaji c. kesempatan promosi d. Pengawasan e. Rekan kerja	Ordinal
3.	Kinerja karyawan (Y)	kinerja adalah <i>outcome</i> yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode tertentu. (Gomes, 2003 :133).	a. Kuantitas kerja b. Kualitas kerja c. Kreatifitas kerja d. Tanggung jawab e. Kerja sama f. Inisiatif g. Pengetahuan kerja h. Kepribadian	Ordinal

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta No 50 Kelurahan Labuh Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan permanen dan karyawan kontrak yang bekerja di PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru sebanyak 38 orang, Karena semua peraturan karyawan permanen berlaku untuk karyawan kontrak, yang membedakan karyawan permanen dan kontrak hanya dari insentif dan biaya transportasi. Jumlah populasi kurang dari 100 orang maka seluruh populasi dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini disebut penelitian populasi atau studi sensus (**Arikunto, 2006 : 100**).

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau langsung melalui obyeknya. Pengumpulan data ini biasanya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada obyek penelitian dan diisi secara langsung oleh yang responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder berupa jumlah karyawan, dan profil perusahaan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Yaitu teknik penumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan (angket) kepada seluruh karyawan permanen dan karyawan kontrak yang ada pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

2. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pimpinan yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5 Uji Kualitas Data

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dengan menggunakan metode kuantitatif, diharapkan akan didapatkan hasil pengukuran yang lebih akurat tentang respon yang diberikan oleh responden, sehingga data yang berbentuk angka tersebut dapat diolah dengan menggunakan metode statistik yaitu:

3.5.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2006 :41).

Metode uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0.60 .

3.5.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut (Ghozali, 2006 :45).

Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

3.6. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Multikolonieritas, Uji Autokorelasi, Uji Heterosdastisitas, dan Uji Normalitas.

3.6.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika antar variabel bebas terdapat korelasi yang cukup tinggi dari R^2 maka terjadi korelasi antar variabel bebas tersebut (**Ghozali, 2006 : 91**).

Multikolinieritas dapat diuji melalui nilai toleransi dengan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai VIF dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{(1-R^2)} = \frac{1}{Toleransi}$$

- a. Jika $VIF > 10$, terdapat persoalan multikolinieritas diantara variabel bebas
- b. Jika $VIF < 10$, tidak terdapat persoalan multikolinieritas diantara variabel bebas

3.6.2 Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . Jika ada, berarti terdapat autokorelasi (**Ghozali, 2006 : 95**).

Pengujian ini dilakukan Durbin-Watson (table DW Test), dasar pengambilan keputusan adalah :

$$d = \frac{\sum_{t=2}^n (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^n e_t^2}$$

Keterangan :

- a. Jika angka D-W di bawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif
- b. Jika angka D-W di antara -2 samapai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi.
- c. Jika D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negatif.

Untuk menentukan batas tidak terjadinya autokorelasi dalam model regresi tersebut adalah $du > d > 4$ dimana du adalah batas atas dari nilai d Durbin Watson yang terdapat pada tabel uji Durbin Watson. Sedangkan d merupakan nilai d Durbin Watson dari hasil perhitungan yang dilakukan. Model regresi tidak mengandung masalah autokorelasi jika kriteria $du > d > 4 - du$ terpenuhi.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap maka terjadi *heteroskedasititas*.

Untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedasititas* adalah dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terkait yaitu ZPRED dan residualnya SRESID. Jika gambar membentuk pola tertentu maka ada masalah *heteroskedasititas* dan jika tidak membentuk berarti tidak ada masalah *heteroskedasititas* (Ghozali, 2006 : 105).

3.6.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2006 : 110).

3.7 Teknik Analisis Data

Pengolahan data yang terkumpul dari hasil kusioner dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) langkah yaitu: persiapan, tabulasi, dan perancangan data pada pendekantan penelitian. Persiapan mencakup pengumpulan dan pemeriksaan kelengkapan lembar kuesioner serta memeriksa kebenaran cara pengisian. Selanjutnya dilakukan tabulasi hasil kuesioner dan memberikan nilai (*scoring*) sesuai dengan sistem penelitian yang telah ditetapkan kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Ordinal 1-5.

Data hasil tabulasi diterapkan pada pendekatan penelitian yan digunakan sesuai dengan tujuan penelitian dengan menggunakan skala likert, dimana jawaban untuk pertanyaan diberi skor positif dengan skala 1 sampai 5 kriteria skor variabel penelitian sebagai berikut:

- a. Alternatif jawaban Sangat Setuju (SS) di beri bobot 5
- b. Alternatif jawaban Setuju (S) di beri bobot 4
- c. Alternatif jawaban Netral (N) di beri bobot 3
- d. Alternatif jawaban Tidak Setuju (TS) di beri bobot 2
- e. Alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) di beri bobot 1

Adapun teknik analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, yang dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut: (Hasan, 2002 : 254)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Motivasi

X_2 = Kepuasan Kerja

e = Variabel error (pengganggu)

3.8 Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan uji statistik F, uji Statistik t dan Uji Koefisien Determinan

3.8.1 Uji signifikansi simultan (uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

a. Hipotesis pengujianya adalah:

$$H_0 : b_1 = b_2$$

Artinya: semua variabel independen secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

$$H_a : b_1 \neq b_2$$

Artinya : semua variabel independen secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

b. Menentukan level of signifikansi pada $\alpha = 0,05$

$$c. \text{ Menentukan } F_{\text{hitung}} = \text{MRS} / \text{MSE} = \frac{SSR / K}{SSE / (n - k)}$$

Di mana:

$$SSR = \text{Sum due to Regression} = \sum (Y_i - \hat{Y}_i)^2$$

$$SSE = \text{Sum of Square Error} = \sum (Y_i - \hat{Y}_i)^2$$

n = Jumlah observasi

k = Jumlah parameter (termasuk intercept) dalam model

$$MSR = \text{mean Squared due to Regression} = SSR / k$$

$$TSS = \text{total Sum of Squares}$$

d. H_0 : diterima bila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$

H_a : diterima bila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

3.8.2 Uji signifikan parsial (Uji Statistik t)

Menguji koefisien regresi masing-masing variabel independen secara parsial dengan menggunakan uji-test, dengan tahapan sebagai berikut:

a. Membuat hipotesis operasional

$H_0 : b_1 = 0$: Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi terhadap kinerja karyawan

$H_a : b_1 \neq 0$: Artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi terhadap kinerja karyawan

$H_0 : b_2 = 0$: Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

$H_a : b_2 \neq 0$: Artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

- b. Menentukan level of signitikan pada $\alpha = 0,05$
- c. Menentukan t_{hitung} dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = B_i / Se(B_i)$$

dimana : $B_i = \text{Unstandardized coefficients } B$

$Se = \text{Standar Error}$

- d. Keputusan

H_0 : diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_a : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$

Dengan melihat banyaknya n atau sampel dalam penelitian ini, tidak memungkinkan bagi penulis untuk menguji atau menghitung masing-masing uji, maka penulis menggunakan bantuan program SPSS, senga memudahkan penulis untuk menginterpretasi hasil serta lebih akurat dalam menganalisa data.

3.8.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) dimaksudkan untuk mngetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinan (R^2) antara 0 sampai 1. Jika koefisien determinan nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila

koefisien determinan semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Karena variabel independen pada penelitian ini lebih dari 2, maka koefisien determinan yang digunakan adalah Adjusted R Square. Dari determinan (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam presentase.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan

PT. Lotte Shopping Indonesia atau Lotte Mart diakusisi dari PT. Makro Indonesia. PT. Makro didirikan pertama kali di Belanda oleh Marthij Van Derlely pada tahun 1968. Perusahaan Makro Indonesia didirikan pertama kali di Jakarta yaitu pada bulan Oktober 1991.

Pada bulan Juli tahun 2008 manajemen pusat makro di Belanda memutuskan untuk menjual usaha perusahaannya di Indonesia. Kegiatan lelang internasional, sekitar bulan oktober 2008, usaha PT. Makro Indonesia beralih tangan kepemilikannya ke Lotte Group yang berkantor Pusat di Korea Selatan. Oleh karena itu PT. Makro Indonesia berganti nama menjadi PT. Lotte Shopping Indonesia, dan beralamat Kantor Pusat di Jl. Lingkar Luar Selatan Kav. 5-6 Ciracas Jakarta Timur. PT. Lotte Shopping Indonesia juga membeli seluruh saham dan mengambil alih karyawan PT. Makro Indonesia.

PT. Lotte Shopping Indonesia yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perkulakan/ grosir (*Wholesale*). Dan telah memiliki cabang 23 toko *Wholesale* (sampai agustus 2012) yang tersebar dibeberapa kota di indonesia. impian manajemen lotte group adalah menjadikan lotte menjadi perusahaan retail nomor satu di Asia.

Di pekanbaru Lotte Mart merupakan cabang yang ke 15 dengan type toko D, yang berlokasi di jalan Soekarno Hatta No 50 kelurahan Labuh Baru Timur

kecamatan Payung Sekaki, dengan luas lahan 22.269 m². Toko Lotte Mart Pekanbaru dibangun sejak tahun 2004 dan mulai melakukan kegiatan operasional pada tanggal 28 september 2004.

Toko Lotte Mart Pekanbaru adalah perusahaan dengan konsep penjualan dalam volume besar, efisien, harga rendah, biaya rendah, *cash & carry* serta melakukan penjualan ke customer yang sudah menjadi anggota. Sasaran utamanya yaitu dibidang horeka (hotel, restoran, kareting), retail (pedagang pengencer) dan service (seperti rumah sakit, kantor) dengan kekuatan tawar menawar dipasar internasional maupun lokal sehingga memberikan harga termurah kepada customernya.

Semua tenaga kerja yang mendukung kegiatan operasional toko Lotte Mart pekanbaru adalah warga Negara Indonesia dan sebagian besar berasal dari tenaga tempatan (lokal).

Toko Lotte Mart Pekanbaru buka selama 15 jam mulai dari pukul 07.00 – 22.00 WIB, masing – masing karyawan bekerja selama 5 hari atau 40 jam dalam seminggu dan 2 hari *off* (libur) dalam seminggu, karyawan bekerja mengikuti shift yang telah diatur sebagai berikut :

- a. Shift Pagi : Pukul 06.00 - 15.00
: Pukul 07.00 - 16.00
: Pukul 10.00 - 19.00
- b. Shift Siang : Pukul 13.00 - 22.00
- c. Shift Reguler : Pukul 08.00 - 17.00

4.2 Motto/Slogan Perusahaan

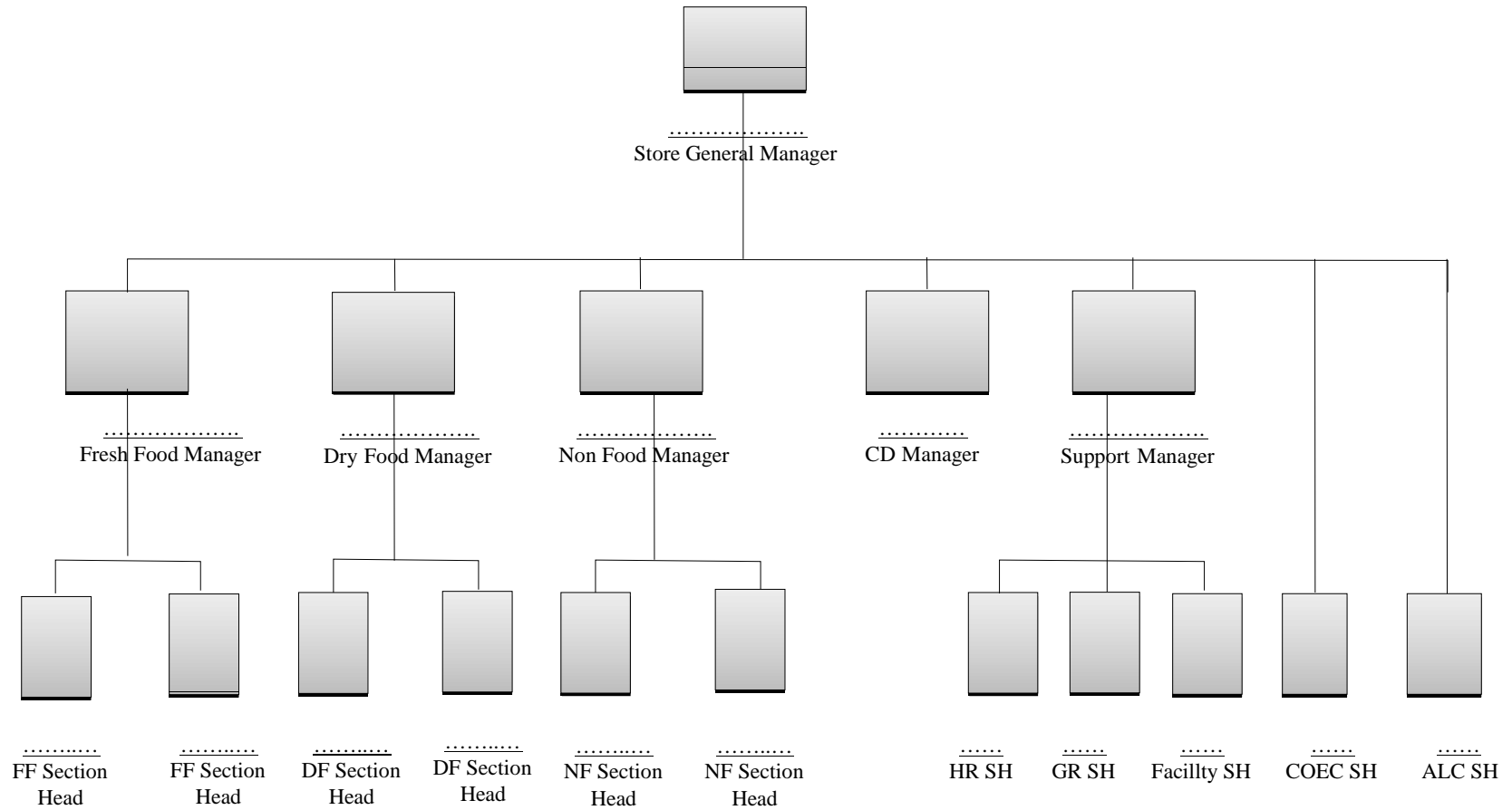
PT. Lotte Mart mempunyai motto yaitu senyum- salam – bantu. Dimana berikan senyuman yang indah, salam yang ramah, dan bantuan yang tulus kepada pelanggan.

4.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk meujudkan tujuan dari suatu organisasi perusahaan diperlukan diantaranya kerjasama yang baik dan terkoordinir antara para karyawan. Perusahaan yang memiliki sejumlah karyawan dengan berbagai posisi diperlukan pengorganisasian sebaik mungkin, untuk itu diperlukan seorang pemimpin yang dapat memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada bawahan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja menggambarkan hubungan dan batasan yang jelas dalam pemberian wewenang dan tanggung jawab dari setiap bagian yang ada dalam organisasi. Dengan adanya struktur organisasi ini akan memudahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Bagian struktur organisasi PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru dapat dilihat pada gambar berikut :

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. LOTTE SHOPPING INDONESIA PEKANBARU**



Secara garis besar wewenang dan tanggung jawab (*Job Description*) masing- masing bagian adalah sebagai berikut:

A. Store General Manager (SGM) :

1. Lebih fokus pada kegiatan operasional.
2. Membuat strategi pengelolaan team
3. Mengontrol tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi manager.
4. Mengoptimalkan efisiensi.
5. Mencapai sales target.

B. Divisi Fresh Food (FF) :

1. Mendisplay barang.
2. Mengecek harga barang.
3. Mengecek barang kadaluarsa.
4. Melakukan control kualitas barang.
5. Menjaga ketersediaan barang.

C. Divisi Dry Food (DF) :

1. Mendisplay barang.
2. Mengecek harga barang.
3. Mengecek barang kadaluarsa.
4. Melakukan control kualitas barang.
5. Menjaga ketersediaan barang.

D. Divisi Non Food (NF) :

1. Mendisplay barang.
2. Mengecek harga barang.

3. Mengecek barang kadaluarsa.
4. Melakukan control kualitas barang.
5. Menjaga ketersediaan barang.

E. Divisi Customer Development (CD) :

1. Mendapatkan customer baru, mempertahankan customer yang telah ada.
2. Melayani pendaftaran anggota baru.
3. Menginput data anggota baru.
4. Paging (panggilan) untuk karyawan, pengunjung dan promosi produk PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.
5. Melayani penitipan barang.
6. Menangani komplain atau pertanyaan dari customer.
7. Mengeluarkan nota retur untuk penukaran barang.

F. Divisi Human Resources (HR) :

1. Melayani kebutuhan karyawan.
2. Merekrut karyawan.
3. Menggaji karyawan.
4. Mengontrol kehadiran karyawan.

G. Divisi Good Receiving (GR) :

1. Menerima barang yang dikirim dari supplier.
2. Mengecek barang sebelum dan sesudah masuk gudang.
3. Mengecek surat jalan dari supplier.
4. Meretur (mengembalikan) barang yang rusak kepada supplier.

H. Divisi Check Out/ Cashier (CO) :

1. Menangani transaksi pembelian customer.
2. Membantu customer memberikan penjelasan mengenai sistem belanja di PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

I. Divisi Administration Logistic Centre (ALC) :

1. Menangani perbaikan pada computer.
2. Mengelola barang-barang keperluan PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.
3. Mengecek kondisi barang sebelum dan sesudah masuk gudang.
4. Melakukan order / permintaan barang dari supplier.
5. Mengelola penggunaan kebutuhan keuangan di PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan permanen dan karyawan kontrak pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru, berdasarkan data tahun 2012 populasi berjumlah 38 orang, sedangkan data bulan juni tahun 2013 populasi hanya berjumlah 32 orang. sehingga penulis mengumpulkan data dengan memberikan kuesioner hanya 32 orang. Pada tabel 5.1 berikut dapat dilihat jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 5.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	22	68,75
2	Perempuan	10	31,25
Jumlah		32	100

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata jenis kelamin didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang atau 68,75 %, responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 10 orang atau 31,25%.

Tabel 5.2 : Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	20 s/d 30 tahun	13	40,63
2	31 s/d 40 tahun	12	37,5
3	41 Tahun keatas	7	21,88
Jumlah		32	100

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata umur responden didominasi oleh responden yang berumur 20 s/d 30 tahun yaitu sebanyak 13 orang atau 40,63% dan responden berumur 31 s/d 40 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau 37,5 % dan responden 41 tahun keatas yaitu sebanyak 7 orang atau 21,88 % Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data identitas responden menurut jenis pendidikan yang dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.3 : Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	SLTA	10	31,26
2.	D3	14	43,76
3.	S I	8	25
Jumlah		32	100

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan SLTA sebanyak 10 orang atau sebesar 31,26%, responden dengan tingkat pendidikan D3 yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 43,76 %, responden dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 25 %,

Tabel 5.4 : Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	1 s/d 3 tahun	11	34,38
2	4 s/d 6 tahun	15	46,88
3	7 s/d 9 tahun	6	18,75
Jumlah		32	100

Sumber : Data olahan

Dari tabel diatas dapat dilihat lama bekerja responden yang bekerja 1 s/d 3 tahun sebanyak 11 orang atau sebesar 34,38%, responden yang bekerja 4 s/d 6 tahun sebesar 15 orang atau 46,88% dan responden bekerja 7 s/d 9 tahun sebanyak 6 orang atau 18,75%.

5.2 Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) variabel yang diteliti. Terdiri dari 1 (satu) variabel terikat dan 2 (dua) variabel bebas. Motivasi dan Kepuasan Kerja sebagai Variabel bebas dan Kinerja sebagai variabel terikat. Melalui kuesioner yang telah disebar, diperoleh data mengenai variabel-variabel tersebut sebagai berikut :

1. Motivasi

Motivasi dalam manajemen ditunjukkan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Pentingnya motivasi karena menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal.

Pada variabel motivasi ini diwakili oleh 10 (sepuluh) pernyataan yang bernilai positif. Tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini :

Tabel 5.5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Perusahaan tempat saya bekerja memberikan kesempatan yang sama bagi karyawan untuk berprestasi.	5	12	11	4	0	32
2.	Untuk menjadi karyawan yang berprestasi diperlukan kerja keras.	8	9	11	4	0	32
3.	Penghargaan yang diterima merupakan bentuk pengakuan atas prestasi yang telah saya peroleh.	5	15	7	5	0	32
4.	Perusahaan memberikan pengakuan dan penghargaan terhadap hasil kerja saya.	8	10	10	4	0	32
5.	Saya menikmati setiap pekerjaan yang diberikan kepada saya.	5	14	9	4	0	32
6.	Pekerjaan saya sangat menyenangkan sehingga saya tidak bosan.	2	10	14	6	0	32
7.	Perusahaan tempat saya bekerja selalu memberikan kesempatan untuk maju bagi semua karyawan.	6	15	5	6	0	32
8.	Perusahaan tempat saya bekerja selalu memberikan kesempatan berkarir bagi semua karyawan.	4	9	14	5	0	32
9.	Saya selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan semua	12	8	11	1	0	32

	pekerjaan.						
10.	Saya memahami pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya.	6	16	10	0	0	32
Jumlah		61	118	102	39	0	320
Persentase (%)		19	37	32	12	0	100

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang motivasi dapat disimpulkan 19% responden menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju sebanyak 37%, responden yang menyatakan netral sebanyak 32% dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12%.

2. Kepuasan Kinerja

Kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Pada variabel Kepuasan Kerja ini diwakili oleh 10 (sepuluh) pernyataan yang bernilai positif. Tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Setiap pekerjaan yang diberikan merupakan tantangan bagi saya untuk menyelesaikanya.	9	12	11	0	0	32
2.	Tantangan dalam pekerjaan dapat menimbulkan semangat kerja saya.	9	11	9	3	0	32
3.	Gaji atau upah yang saya terima diberikan tepat waktu.	4	16	9	3	0	32
4.	Gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan.	2	16	7	7	0	32
5.	Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk dipromosikan.	5	11	13	3	0	32
6.	Promosi yang di lakukan sudah sesuai dengan jenjang karir diperusahaan.	3	15	11	3	0	32
7.	Pengawasan yang dilakukan pimpinan sudah berdasarkan standar perusahaan.	5	10	14	3	0	32
8.	Pengawasan yang dilakukan pimpinan sudah berdasarkan peraturan pemerintah.	5	14	7	6	0	32
9.	Saya selalu membina hubungan baik dengan semua rekan kerja.	6	17	9	0	0	32
10.	Saya memiliki rekan kerja yang menyenangkan	1	22	6	3	0	32
Jumlah		49	144	96	31	0	320
Persentase (%)		15	45	30	10	0	100

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang kepuasan kerja dapat disimpulkan 15 % responden menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju sebanyak 45 %, responden yang menyatakan netral sebanyak 30 % dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 %.

3. Kinerja

Kinerja yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi dan tujuan Organisasi, Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. kinerja adalah *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode tertentu.

Pada variabel Kepuasan Kerja ini diwakili oleh 10 (sepuluh) pernyataan yang bernilai positif. Tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut ini :

Tabel 5.7 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang sudah ditetapkan perusahaan.	10	13	8	1	0	32
2.	Hasil kerja yang baik hanya dihasilkan oleh karyawan yang berkualitas.	9	14	9	0	0	32
3.	Bagi saya bekerja adalah bagian dari kreativitas dan dapat memunculkan ide-ide baru.	3	14	13	2	0	32
4.	Kreativitas yang dimiliki karyawan akan meningkatkan kinerja perusahaan	3	9	16	4	0	32
5.	Saya selalu mengerjakan yang menjadi tanggung jawab saya.	6	8	15	3	0	32
6.	Saya bisa kerjasama dengan semua karyawan.	11	6	5	10	0	32
7.	Saya mampu memberikan inisiatif dalam setiap pekerjaan.	6	12	8	6	0	32
8.	Saya memiliki pengetahuan yang baik mengenai pekerjaan yang dibebankan.	6	13	7	6	0	32
9.	Saya mampu menyesuaikan diri dengan cara kerja perusahaan.	7	10	12	3	0	32
10.	Saya mampu bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal yang ditetapkan perusahaan.	8	9	10	5	0	32
Jumlah		69	108	103	40	0	320
Persentase (%)		22	34	32	12	0	100

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang kinerja dapat disimpulkan

22% responden menyatakan sangat setuju, responden yang menyatakan setuju

sebanyak 34%, responden yang menyatakan netral sebanyak 32% dan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12%.

1.3 Uji Kualitas Data

5.3.1 Uji Validitas

Pada program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) teknik pengujian yang digunakan korelasi *Corrected Item-Total Correlation*

Tabel 5.8 : Hasil Uji Validitas

Variabel		r hitung	Keputusan
Motivasi	X1		
	X1.1	0,430	Valid
	X1.2	0,515	Valid
	X1.3	0,496	Valid
	X1.4	0,574	Valid
	X1.5	0,465	Valid
	X1.6	0,527	Valid
	X1.7	0,560	Valid
	X1.8	0,581	Valid
	X1.9	0,763	Valid
	X1.10	0,540	Valid
Kepuasan Kerja	X2		
	X2.1	0,535	Valid
	X2.2	0,514	Valid
	X2.3	0,544	Valid
	X2.4	0,691	Valid
	X2. 5	0,651	Valid
	X2.6	0,512	Valid
	X2.7	0,758	Valid
	X2.8	0,635	Valid
	X2.9	0,571	Valid
	X2.10	0,448	Valid
Kinerja	Y		

	Y.1	0,717	Valid
	Y.2	0,509	Valid
	Y.3	0,408	Valid
	Y.4	0,438	Valid
	Y.5	0,514	Valid
	Y.6	0,544	Valid
	Y.7	0,590	Valid
	Y.8	0,433	Valid
	Y.9	0,545	Valid
	Y.10	0,520	Valid

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas diketahui bahwa semua butir instrumen variabel bebas (motivasi dan kepuasan kerja) dan variabel terikat (kinerja) dinyatakan valid karena r hitung $> 0,30$. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item masing-masing variabel memenuhi syarat untuk valid.

1.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif sama atau tidak berbeda (*relative konsisten*), bila dilakukan pengulangan pengukuran terhadap objek yang sama. Dalam penelitian ini pengukuran menggunakan teknik *Cronbach alpha*. Alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila memiliki $\alpha > 0,60$ (Ghozali, 2006 : 42).

Tabel 5.9 : Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item dalam kuesioner	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Motivasi (X1)	10	0,735	Reliabel
2	Kepuasan Kerja (X2)	10	0,789	Reliabel
3	Kinerja (Y)	10	0,696	Reliabel

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 5.9 menjelaskan bahwa setelah dilakukan uji reliabilitas, nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel motivasi, kepuasan kerja dan kinerja adalah 0,735, 0,789, 0,696 yang berarti semua variabel tersebut reliabel karena memiliki nilai koefisien alpha diatas 0.60.

5.4 Uji Asumsi Klasik

Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Multikolonieritas, Uji Autokorelasi, Uji Heterosdastisitas, dan Uji Normalitas.

5.4.1 Uji Multikolinieritas

Untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel indevident. Jika ada berarti terdapat multikolinearitas. Sedangkan model regresi yang baik tidak terdapat korelasi antar variabel independent. Berdasarkan aturan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*, maka VIF melebihi angka 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10 maka dinyatakan terjadi gejala multikolineritas. Sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolineritas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.10 Sebagai berikut :

Tabel 5. 10 : Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Motivasi	.581	1.721
Kepuasan Kerja	.581	1.721

a. Depedent variabel: Y

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan *tolerance* > 0,10. Maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolineritas dalam model regresi

5.4.2 Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan melihat angka *Durbin Watson*. Secara bisa diambil patokan :

- Jika angka D-W di bawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif
- Jika angka D-W di antara -2 samapai +2 berarti tidak terdapat autokorelasi.
- Jika D-W diatas +2 berarti terdapat autokorelasi negatif.

Tabel 5. 11 : Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.3415	1.795

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Motivasi

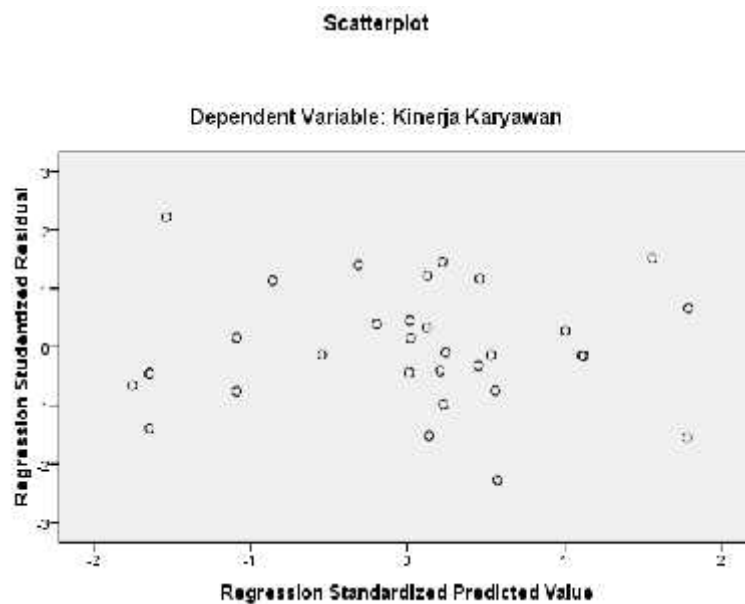
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 5. Diketahui bahwa nilai *Durbin Watson* sebesar 1,795. angka *Durbin Watson* tersebut berada diantara -2 sampai +2 yang berarti tidak terjadi autokorelasi. Dan dapat disimpulkan bahwa regresi ini baik karena bebas dari autokorelasi.

5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat melihat grafik *scatteplot*. Deteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dimana sumbu X adalah Y menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu. Seperti pada gambar 5.1

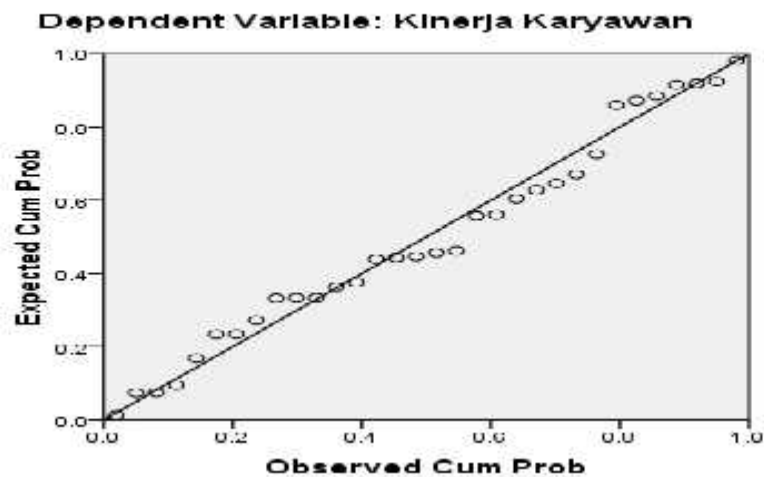
Gambar 5.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari grafik *Scatterplot* diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak pakai.

5.4.4 Uji Normalitas

Deteksi normalitas dilihat dengan menggunakan grafik normal *P-P plot of Regression Standardied Residual*. Pada gambar terlihat titik-titik menyebar di *sekitar* garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas seperti terlihat pada gambar 5.2.

Gambar 5.2 : Hasil Uji Normalitas**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Berdasarkan grafik diatas terlihat bahwa semua titik-titik pernyataan mendekati atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas yang berarti data sudah terdistribusi secara normal.

5.5 Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda, dilakukan dengan menggunakan metode enter, dimana semua variabel dimasukkan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui meregresikan kinerja sebagai variabel dependen, motivasi dan kepuasan kerja sebagai variabel independen.

Tabel 5.12 : Hasil Regresi

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.719	.497		1.446	.159		
Motivasi	.393	.161	.400	2.442	.021	.581	1.721
Kepuasan Kerja	.410	.161	.416	2.537	.017	.581	1.721

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut :

$$Y = 0,719 + 0,393 X_1 + 0,410 X_2 + e$$

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 0,719. Artinya adalah apabila motivasi dan kepuasan karyawan diasumsikan nol (0), maka kinerja karyawan bernilai 0,719.
2. Nilai koefisien regresi variabel motivasi sebesar 0,393. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan motivasi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kinerja karyawan sebesar 0,393 dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja sebesar 0,410. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan kepuasan kerja sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan nilai kinerja karyawan sebesar 0,410 dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Standar error (*e*) merupakan variabel acak dan mempunyai distribusi probabilitas. Standar error (*e*) mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukan dalam persamaan.

5.6 Uji Hipotesis

5.6.1 Uji signifikansi simultan (uji Statistik F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. untuk membuktikan hal tersebut maka dilakukan uji F. Hasil uji regresi secara simultan atau uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.13 : Hasil Simultan (Uji F)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.097	2	2.048	17.565	.000 ^a
Residual	3.382	29	.117		
Total	7.479	31			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dari tabel diketahui F hitung sebesar 17,565 dengan signifikansi 0,000. F tabel dapat diperoleh sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = \frac{n - k - 1}{k}$$

$$F \text{ tabel} = \frac{32 - 2 - 1}{2}$$

$$F \text{ tabel} = \frac{92}{2}$$

$$F \text{ tabel} = 3,328$$

Keterangan n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1 : konstan

Dengan demikian diketahui nilai F hitung (17,565) > nilai F tabel (3,328) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa variabel independen (motivasi dan kepuasan kerja) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

5.6.2 Uji signifikan parsial (Uji Statistik t)

Setelah diketahui adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama, selanjutnya perlu diketahui apakah semua variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan uji t statistik.

Tabel 5. 14: Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	T	Sig.
1 (Constant)	1.446	.159
Motivasi	2.442	.021
Kepuasan Kerja	2.537	.017

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan Persamaan berikut:

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= \frac{n-k-1}{\alpha/2} \\
 &= \frac{32-2-1}{0,05/2}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{29}{0,025}$$

$$= 2,045$$

Keterangan: n : jumlah

k : jumlah variabel bebas

1 : konstan

1. Motivasi. diketahui nilai t hitung (2,442) > nilai t tabel (2,045) dan Sig. (0,021) < 0,05. Artinya variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia pekanbaru.
2. Kepuasan kerja. diketahui nilai t hitung (2,537) > nilai t tabel (2,045) dan Sig. (0,017) < 0,05. Artinya variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia pekanbaru.

5.6.3 Uji Koefisien Kolerasi (R) dan Koefien Determinan (R²)

Uji Koefisien Kolerasi (R) dan Koefien Determinan (R²) dapat dilihat pada tabel 5.15 Di bawah ini :

Tabel 5.15 : Hasil Koefisien Kolerasi (R) dan Koefien Determinan (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.740 ^a	.548	.517	.3415	1.795

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Motivasi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

1. Uji koefisien Kolerasi (R)

Nilai R menunjukkan korelasi ganda antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari tabel diatas dapat diketahui nilai R sebesar 0,740. Artinya adalah bahwa kolerasi ganda antara variabel independen (Motivasi dan Kepuasan Kerja) dengan variabel dependen (Kinerja Karyawan) memiliki hubungan yang sangat kuat.

2. Uji Koefisien Determinan

Berdasarkan tabel diatas nilai adjusted R square sebesar 0,517 atau 51,7%, berarti kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru dipengaruhi oleh motivasi kepuasan kinerja. Sedangkan sisanya sebesar 48,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

5.7 Pembahasan

Dari hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 32 orang reponden pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru yang membahas pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukan bahwa :

5.7.1 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru diketahui bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi adalah prestasi, pengakuan, minat pada pekerjaan, kemajuan dan tanggung jawab, dan dari hasil penelitian tersebut juga diketahui

terdapat hubungan positif antara motivasi terhadap kinerja karyawan dalam arti kata apabila motivasi meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Hal ini sesuai dengan Pendapat Munandar (2001 : 104) yang mengatakan ada hubungan positif antara motivasi dan kinerja dengan pencapaian prestasi, artinya manajer yang mempunyai motivasi prestasi yang tinggi cenderung mempunyai kinerja tinggi sebaliknya mereka yang mempunyai kinerja rendah dimungkinkan karena motivasinya rendah

Maslow (1984) juga menyatakan keberhasilan kerja seseorang dipengaruhi oleh motivasi yang ada diri seseorang. Motivasi adalah konsep yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam karyawan yang memulai dan mengarahkan perilaku.

5.7.2 Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja, dan dari hasil penelitian tersebut juga diketahui terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dalam arti kata jika kepuasan kerja meningkat maka kinerja juga akan meningkat.

Hal ini sesuai dengan pendapat Luthans (2006 : 246) yang mengatakan Meta-analisis yang lebih rumit dilakukan oleh Tim *Jugde* dan rekannya pada 312 sampel dengan kombinasi *N* 54,417 menemukan korelasi sebenarnya menjadi 0,30. Dengan demikian hasil analisis ini menunjukkan hubungan yang jauh lebih kuat antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Timmreck (2001) juga mengatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja karyawan sebagaimana didefinisikan berikut ini, kepuasan kerja karyawan adalah terpenuhi atau tidaknya keinginan mereka terhadap pekerjaan itu sendiri.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru adalah dipengaruhi oleh motivasi dan kepuasan kerja.
2. Berdasarkan Uji signifikansi simultan (uji Statistik F), diperoleh nilai F hitung $>$ nilai F tabel sehingga seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
3. Berdasarkan Uji signifikan parsial (Uji Statistik t) disimpulkan :
 - a. Motivasi. diketahui nilai t hitung $>$ nilai t tabel. Artinya variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia pekanbaru.
 - b. Kepuasan kerja. diketahui nilai t hitung $>$ nilai t tabel. Artinya variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia pekanbaru.
4. Berdasarkan uji Determinasi (uji R^2) diketahui nilai adjusted R square sebesar 0.517 atau 51,7 %, berarti kinerja karyawan pada PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru dipengaruhi oleh motivasi kepuasan kinerja. Sedangkan sisanya sebesar 48,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3.2 Saran

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Dukungan lebih yang diberikan oleh pimpinan dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan karyawan diberi tanggung jawab lebih sehingga karyawan dapat memaksimalkan kemampuannya untuk bekerja lebih baik.
2. Diharapkan kepada pimpinan PT. Lotte Shopping Indonesia Pekanbaru harus lebih memperhatikan hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja khususnya mengenai motivasi. Sehingga dengan demikian pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Surat Ar - Rad: ayat 11.

Al-Qur'an Surat Al-Zalzal ayat 7 dan 8.

Afriandi, 2009, *Analisis kepuasan kerja karyawan pada PT Rama Bakti Estate Kampar*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Arikonto Suharsimi, 2006, *Prosedur penelitian Suatu pendekatan Praktik*, PT. Rineka cipta, Jakarta.

Deewar Mahesa, 2010, *Analisis pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan lama kerja sebagai variabel moderating (studi pada PT. Coca cola amatil indonesia (central java))*. eprints.undip.ac.id
Diakses Tanggal 25 November 2012

eprints.undip.ac.id

Ghozali Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro

GomesFaustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset.

Handoko, T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPF EYogyakarta, Yogyakarta

Herlina Susanti, 2009, *pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT Jasa Batu Utama Perkasa Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi, Universitas Riau

Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-pokok materi metodologi penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia. Jakarta

Luthans Fred, 2006, *Perilaku Organisasi*, edisi Sepuluh, Penerbit ANDI. Yogyakarta

Malayu S.P Hasibuan, 2010, *Organisasi & Motivasi*, PT Bumi aksara, Jakarta

Mangkunegara Anwar Prabu, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Marihot Tua Efendi Hariadja, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta

- Munandar, 2001, *Manajemen Personalia*, Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Rachmawati Ika Kusdyah, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Rivai Veithzal, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Robbin Stephen. 2006, *Perilaku Organisasi. Salemba Empat, Jakarta.*
- Siagian P Sondang, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia, PT Bima Aksara, Jakarta.*
- Sopiah, 2008, *Perilaku Organisasi*, Penerbit ANDI. Yogyakarta
- Suad Husnan, 2002. *Manajemen Personalia*, BPFE. Yogyakarta, Yogyakarta.
- Waluyo Minto, 2009, *Psikologi Teknik Industri*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Wibowo, 2010, *manajemen Kinerja*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Winardi, 2004, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Kencana, Jakarta
- Wirawan, 2009, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat. Jakarta
- www.lontar.ui.ac.id